

**“LA COMUNICACIÓN (VERBAL Y NO VERBAL) ASERTIVA Y SU
IMPORTANCIA AL CONDUCIR UN VEHICULO PUBLICO”**

**ROYMAN EDUARDO MARTINEZ TABARES
AGNES INDRANY DIOSA ARIAS**

**FUNDACION UNIVERSATARIA MARIA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE FONOAUDIOLOGIA
MEDELLIN
2004**

**“LA COMUNICACIÓN (VERBAL Y NO VERBAL) ASERTIVA Y SU
IMPORTANCIA AL CONDUCIR UN VEHICULO PUBLICO”**

**ROYMAN EDUARDO MARTINEZ TABARES
AGNES INDRANY DIOSA ARIAS**

Trabajo de aplicación del diplomado de Comunicación Organizacional para optar
al título de Fonoaudiólogo.

**FUNDACION UNIVERSITARIA MARIA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE FONOAUDIOLOGIA
MEDELLIN
2004**

Nota de Aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, Diciembre 2004

RESUMEN ANALITICO EJECUTIVO

“LA COMUNICACIÓN (VERBAL Y NO VERBAL) ASERTIVA Y SU IMPORTANCIA AL CONDUCIR UN VEHICULO PUBLICO”.

AUTORES. ROYMAN EDUARDO MARTINEZ, AGNES INDRANY DIOSA ARIAS.

FECHA. 17 de Noviembre.

TIPO DE IMPRENTA. Procesador de palabras Word 95, imprenta Arial 12.

NIVEL DE CIRCULACION. Restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO: Fundación Universitaria María Cano.

Royman Eduardo Martínez.

Agnes Indrany Diosa Arias.

LINEA DE INVESTIGACION. Lenguaje.

SUBLINEA. Pragmática.

PALABRAS CLAVES. Sistema Arterial Local, Accidente, Pasajero, Peatón, Hora Pico, Centro de Acopio, Vehículo Público, Taxi, Conductor, Infracción, Conjunto Optico, Luces, Señal de Tránsito, Taxímetro.

DESCRIPCION DE ESTUDIO. Es de tipo descriptivo - analítico, porque pretende dar a conocer la importancia de la comunicación asertiva manejada dentro de la Empresa TAX BELEN; para ello, se tomó una muestra que fue expuesta en una

encuesta, posterior a ello tabulada y permitió determinar si se maneja o no de forma correcta la comunicación al interior de dicha Empresa.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO. El documento tiene aproximadamente 7 capítulos, el capítulo 5, hace alusión al marco referencial, en el cual se definen las palabras comunicación y asertividad. Este capítulo habla acerca de la importancia que tiene la comunicación asertiva de forma tanto verbal como no verbal, al interior de la empresa de vehículo público (TAX BELEN), se habla igualmente del origen de la comunicación y la asertividad y esta fue la ayuda que se tuvo para darse cuenta que la comunicación al interior de esta empresa a nivel no verbal es muy limitada.

METODOLOGIA. Descriptivo con método descriptivo - analítico.

CONCLUSIONES:

- Con la realización del trabajo se concluye la importancia que debe tener la comunicación asertiva al interior de la empresa TAX BELEN, la cual se debe fomentar en los conductores de servicio público, para mejorar las relaciones sociales.
- Se debe tener en cuenta que al interior de dicha empresa, la comunicación no verbal, se encuentra muy limitada, ya que a veces no es suficiente para que con gestos, señas o símbolos, la otra persona comprenda el mensaje.
- La comunicación verbal, sigue siendo la modalidad comunicativa más amplia en el medio, pero aún así, los conductores de vehículo público de la empresa TAX BELEN, se benefician mucho de la comunicación no verbal.

- El tipo de vehículo que representa mayor riesgo al momento de conducir, es el público, por tal motivo, se debe tener en cuenta el código de tránsito, en el art. 19, que reglamenta los requisitos mínimos que se deben tener para poder manejar un vehículo de carácter público, el cual requiere de mayores exigencias.

- El conducir, es entonces una actividad muy estresante, por lo cual eleva los niveles de agresividad en los mismos conductores, por ello, se debe trabajar de una forma asertiva la comunicación tanto verbal como no verbal, con el fin de disminuir estos niveles.

- Será tarea de los profesionales, mover el desarrollo de la comunicación asertiva en la sociedad, comenzando por los niños futuro del país y terminando por el más anciano.

- No es responsabilidad única del estado, pero si obligación de él, regular, investigar y motivar a la investigación y creación de sistemas por parte de los grupos empresariales, que se benefician económicamente, de este negocio, para que se invierta y promueva el diseño de aplicación de métodos y técnicas en comunicación verbal y no verbal asertiva, que busquen disminuir los grados de estrés, inconvenientes, problemas y accidentes al conducir.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	10
1. TÍTULO	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	11
2. OBJETIVOS	12
2.1 OBJETIVO GENERAL	12
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	12
3. JUSTIFICACION	13
4. MARCO REFERENCIAL	14
4.1 MARCO HISTORICO	14
4.2 MARCO CONTEXTUAL	14
4.3 MARCO LEGAL	16
4.4 MARCO CONCEPTUAL	18
4.4.1 Sistema Arterial Local Municipal	18
4.4.1.1 Red Primaria o arterial	18
4.4.1.2 Red Secundaria	18
4.4.2 Accidente	19
4.4.3 Causas probables de un accidente	19
4.4.4 Clases de accidentes de tránsito	19
4.4.5 Índice de accidentalidad	19
4.4.6 Pasajero	19
4.4.7 Peatón	19
4.4.8 Hora pico	19
4.4.9 Centro de acopio	20
4.4.10 Vehiculo público	20
4.4.11 Taxi	20
4.4.12 Conductor	20

	Pág.
4.4.13 Conjunto óptico	20
4.4.14 Infracción	20
4.4.15 Luces de emergencia	20
4.4.16 Luces de estacionamiento	20
4.4.17 Marcas viales	20
4.4.18 Señal de tránsito	21
4.4.19 Señales luminosas de peligro	21
4.4.20 Sobrecupo	21
4.4.21 Taxímetro	21
4.4.22 Vehículo de servicio público	21
4.5 MARCO TEORICO	21
4.5.1 La comunicación verbal	21
4.5.2 La comunicación no verbal	22
4.5.3 Argumentación sobre asertividad	25
4.5.4 Comunicación desde la fonoaudiología	28
4.5.5 Que funciones del lenguaje operan al conducir un vehiculo público	28
4.5.6 Comunicación desde la antropología	29
4.5.7 Comunicación desde la sociología	30
4.5.8 Comunicación desde la psicología	30
4.5.8.1 Diferencias entre información vs comunicación	31
4.5.8.2 Diferencias entre una organización informada y una organización Comunicada	31
5. METODOLOGIA	35
5.1 POBLACION	35
5.2 MUESTRA	35
6. ANALISIS DE RESULTADOS	36
6.1 ANALISIS DE LA ENCUESTA	36
7. CONCLUSIONES	44
8. RECOMENDACIONES	46

BIBLIOGRAFÍA	Pág.
	48
ANEXOS	50

INTRODUCCION

Se desarrolla un proyecto investigativo, que pretende demostrar la importancia de la comunicación verbal y no verbal asertiva en un acto tan simple como conducir.

Por ser una población tan amplia y difícil de tabular, además de las limitaciones de recursos económicos y la búsqueda de objetividad, se hacía necesario contar con una población que nos permitiera métodos de medida científicos, para lo cual, decidimos solicitar a la empresa TAX BELEN S.A. la muestra a medir, aprovechando que cuenta con personas que viven y pasan gran parte del día, (12 horas aproximadamente), detrás de un volante, y quienes muy probablemente, han presentado inconvenientes, mal entendidos, problemas e incluso accidentes lamentables por presentar dificultad en la comunicación verbal y no verbal asertiva.

Se planeo, la elaboración y aplicación de una encuesta y su posterior tabulación, cuyos resultados nos permitan evaluar, el desconocimiento de la importancia de estos aspectos y los déficits en las habilidades para su aplicación.

Igualmente, se realizó las investigaciones pertinentes para la realización del trabajo, en (Biblioteca de la Universidad de Antioquia, de la Fundación Universitaria María Cano, del Municipio de Medellín y la del Tránsito).

1. TITULO

“LA COMUNICACIÓN (VERBAL Y NO VERBAL) ASERTIVA AL CONDUCIR UN VEHÍCULO PÚBLICO”

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Qué importancia tiene la comunicación tanto verbal como no verbal, asertiva, en los conductores de la empresa TAX BELEN, al momento de conducir un vehículo público?

1.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La problemática tiende a ser el tipo de comunicación manejada dentro de dicha empresa, por ende, lo que se quiere estudiar es si el tipo de comunicación manejado es limitado o no y que importancia puede llegar a tener la comunicación verbal y no verbal asertiva en el acto de conducir.

Los problemas que se presentan con mayor frecuencia, dentro de los conductores de dicha empresa, al momento de conducir un vehículo público, son la falta de tolerancia, amabilidad, el estrés de manejar y falta de respeto por las señales de tránsito, motivo por el cual se limita demasiado la comunicación tanto verbal, como no verbal, de una forma asertiva.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar el tipo de comunicación que manejan los conductores de la empresa TAX BELEN, y con base en ello, determinar la importancia que tiene en el momento de conducir un vehículo público?.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- * Observar las principales fuentes que causan la falta de Comunicación en el acto de conducir un vehículo público de la empresa TAX BELEN.

- * Realizar encuesta a los conductores de la empresa TAX BELEN.

- * Analizar los resultados obtenidos de dicha encuesta.

3. JUSTIFICACION

Según los conocimientos adquiridos en los módulos de Comunicación Organizacional, la ejecución de este proyecto pretende rescatar la importancia que tiene la comunicación en los conductores de la empresa TAX BELEN, los cuales, tendrán la posibilidad de entender y aceptar que la conducta se transforma y está basada básicamente mediante la comunicación, e igualmente les aportará un ambiente cálido laboral que disminuya riesgos como accidentes, polémicas innecesarias y aumente el número de usuarios del servicio.

Fue creado, al notar la importancia tanto social, institucional, profesional e individual al pretender valorar la comunicación y su asertividad, en actos socialmente mecanizados como el conducir; reconocer la deficiencia que existe a este nivel y su importancia en la calidad de vida de los usuarios y trabajadores de medios de transporte públicos especialmente los conductores de dicha empresa.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO HISTORICO

La palabra comunicación proviene del Latín COMUN: (comuni3n: comunicaci3n entre dos personas), que resume poner en com3n.

La palabra comunicaci3n tiene diferentes significados, se puede referir al proceso natural de interrelaci3n entre las diferentes partes de un organismo y entre este y su medio ambiente. As3 el cerebro humano, se comunica con el resto del cuerpo y a la inversa. En consecuencia habr3a comunicaci3n entre las plantas, los animales y en los mecanismos que controlan las m3quinas. Esto quiere decir que el fen3meno de la comunicaci3n, se hace presente en todos los niveles: mec3nicos, biol3gicos, bot3nicos, zool3gicos, humanos y a nivel de la organizaci3n social.

Puede definirse este proceso como la interrelaci3n humana realizada a trav3s del uso de signos organizados en forma de c3digos.

El hombre por el hecho de ser homo sapiens sapiens, incluso en sus antecesores evolutivos utilizaba sonidos, figuras, dibujos, se3ales y s3mbolos cargados de significado para poner en com3n sus necesidades y deseos y desde all3 fue evolucionando la comunicaci3n hasta las complejas formas comunicativas actuales.

4.2 MARCO CONTEXTUAL

NOMBRE DE LA EMPRESA. TAX BELEN S.A.

UBICACIÓN. Calle 30 A No 69 – 108 parqueadero y servicios mixtos.

Cuenta con:

* Servicios eléctricos, sincronización, alarma y scanner, arrendamiento de parqueo, mecánica general, cambio de aceite, lavado de autos, arreglo de radiadores, almacén de repuestos, cafetería, base de radio operadores.

* Edificio de tres plantas:

Primera planta: Cuenta con 3 locales dos de ellos subarrendados a compra-venta de taxis nuevos y usados a crédito y de contado, otro de ellos, tiene que ver con ventas, mantenimiento y arreglo de taxímetros.

Segunda planta: Oficina de seguros y asesorías jurídicas, ventas, oficina de seguridad social, tarjeta amarilla, seguros para vehículos, trámites y caja.

Tercera planta: Oficina en arriendo que funciona actualmente como el periódico taxi y oficina de gerencia.

HISTORIA. Fundada en Agosto 3 de 1954 en Belén, hace 3 años contaba con 160 afiliados, actualmente cuenta con 1200. No se tiene suficiente información histórica de la empresa debido que la empresa cuenta desde hace 2 años con nueva administración y dueños y estos no conocen la referencias históricas.

En la parte administrativa cuenta con 15 personas, 14 personas como radio operadores.

4.3 MARCO LEGAL

LEY 769 de Agosto 6 de 2002.

- **Art. 16** habla acerca de los centros de enseñanza automovilística, y de la reglamentación especial para aspirar a conducir un vehículo público.

Artículo 16. Capacitación vehículos de servicio público. Los Centros de Enseñanza Automovilística ofrecerán dentro de sus programas una especial capacitación para conducir vehículo de servicio público.

- **Art. 19**, Se implementa los requisitos mínimos para la conducción de un vehículo. Ellos son los siguientes:

Para vehículos de servicio público:

- Saber leer y escribir.
- Tener 18 años cumplidos.
- Aprobar un examen teórico-práctico de conducción de aptitud física y mental o los certificados de aptitud de conducción expedidos que estarán referidos a la conducción de vehículo de servicio público.

- **Art. 22**, incluido parágrafo, hace referencia sobre: renovación de las licencias de tránsito en servicio público y la inferencia de acuerdo a la edad.

Art. 22. Las licencias de conducción para vehículos de servicio público tendrán una vigencia de 3 años, al cabo de los cuales se solicitará su renovación adjuntando un nuevo certificado de aptitud física y mental y el registro de información sobre infracciones de tránsito del período vencido.

Parágrafo. Todos los conductores de servicio público mayores de 65 años deberán renovar su licencia de conducción anualmente, demostrando su aptitud mediante certificación competente e idónea.

- **Art. 51**, se hace referencia a la revisión técnico-mecánica del vehículo:

Artículo 51. Revisión vehículos de servicio público. Los vehículos automotores de servicio público, servicio escolar y de turismo, deben someterse anualmente a revisión técnico-mecánica, y los de servicio diferente al servicio público cada dos años.

Esta revisión estará destinada a verificar:

- El adecuado estado de la carrocería.
- Niveles de emisión de gases y elementos contaminantes acordes con la legislación vigente sobre la materia.
- El buen funcionamiento del sistema mecánico.
- Funcionamiento adecuado del sistema eléctrico y del conjunto óptico.
- Eficiencia del sistema de combustión interno.
- Elementos de seguridad.
- Buen estado del sistema de frenos constatando, especialmente, en el caso en que éste opere con aire, que no emita señales acústicas por encima de los niveles permitidos.

- Las llantas del vehículo.
- Del funcionamiento de la puerta de emergencia.
- Del buen funcionamiento de los dispositivos utilizados para el cobro en la prestación del servicio público.

4.4 MARCO CONCEPTUAL

4.4.1 Sistema Arterial Local Municipal. Básicamente en el área urbana hay dos categorías de redes viales:

4.4.1.1 Red Primaria o arterial. Vías destinadas fundamentalmente a la capacidad de bienes y personas.

4.4.1.2 Red Secundaria. Comprende el sistema de vías que conduce el flujo vehicular generado por la propiedad desde las vías de servicio al sistema arterial.

Por otra la parte la red además de cumplir estos objetivos satisface la misión de estructurar el espacio urbano definiendo, la Red Primaria, el esquema general de la ciudad, la Red Secundaria y la fisonomía particular de cada barrio.

La clasificación de dos grupos es demasiado esquemática y el área de estudio hay una gama de tipos de vías de diversa jerarquía según sus características; sin embargo, se asumió la siguiente jerarquía:

- Vías troncales.
- Vías regionales.
- Vías arteriales.
- Vías colectoras.

- Vías de servicio.
- Términos desconocidos:

4.4.2 Accidente. Suceso eventual inesperado y generalmente desagradable.

4.4.3 Causas probables de un accidente. Comportamiento del conductor, pasajero o peatón, o estado de la vía o el vehículo, como factor atribuido a causar un accidente.

4.4.4 Clases de accidentes de tránsito. Clasificación de los accidentes de tránsito según la manera en que ocurren los hechos. La clase de accidente se registra según el hecho primario, es decir, la primera acción que se efectúa para clasificarse como accidente de tránsito. Los accidentes de tránsito según la clase se dividen en: choque, atropello, volcamiento, caída de ocupante, incendio, auto-lesiones y otro.

4.4.5 Índice de accidentalidad. Para determinar los sitios más peligrosos, el criterio principal es el número de accidentes, sin embargo, los índices de accidentalidad cuantifican la exposición o riesgo general de los individuos según la cantidad de vehículos que transitan por dicho lugar, permitiendo, la comparación de la peligrosidad.

4.4.6 Pasajero. Persona que se transporta en un vehículo distinta al conductor.

4.4.7 Peatón. Persona que transita a pie por una vía.

4.4.8 Hora pico. Espacio de tiempo en la cual se aglutinan mayor cantidad de vehículos y privados.

4.4.9 Centro de acopio. Espacio delimitado para el embarque y desembarque de pasajeros de vehículo público.

4.4.10 Vehículo público. Automotor diseñado y dispuesto para el uso exclusivo de pasajeros.

4.4.11 Taxi. Tipo de vehículo público concebido para un máximo de 4 pasajeros con señales y características particulares.

4.4.12 Conductor. Es la persona habilitada y capacitada técnica y teóricamente para operar un vehículo.

4.4.13 Conjunto óptico. Grupo de luces de servicio, delimitadoras, direccionales, pilotos de freno y reverso.

4.4.14 Infracción. Transgresión o violación de una norma de tránsito. Habrá dos tipos de infracciones: simple y compleja. Será simple cuando se trate de violación a la mera norma. Será compleja si se produce un daño material.

4.4.15 Luces de emergencia. Dispositivos de alumbrado que utilizan los vehículos en actos propios de su servicio, o vehículos para atención de emergencia.

4.4.16 Luces de estacionamiento. Luces del vehículo que corresponden a las señales direccionales, pero en un modo de operación tal que prenden y apagan en forma simultánea.

4.4.17 Marcas viales. Señales escritas adheridas o grabadas en la vía o con elementos adyacentes a ella, para indicar, advertir o guiar el tránsito.

4.4.18 Señal de tránsito. Dispositivo físico o marca especial. Preventiva y reglamentaria e informativa, que indica la forma correcta como deben transitar los usuarios de las vías.

4.4.19 Señales luminosas de peligro. Señales visibles en la noche que emiten su propia luz, en colores visibles como el rojo, amarillo o blanco.

4.4.20 Sobrecupo. Exceso de pasajeros sobre la capacidad autorizada para un vehículo automotor.

4.4.21 Taxímetro. Dispositivo instalado en un taxi para liquidar el costo del servicio público a una tarifa oficialmente autorizada.

4.4.22 Vehículo de servicio público. Vehículo automotor homologado, destinado al transporte de pasajeros, carga o ambos por las vías de uso público mediante el cobro de una tarifa, porte, flete o pasaje.

4.5 MARCO TEORICO

4.5.1 La comunicación verbal. Es considerada el código de señales más extendido y utilizado por personas para comunicarse. Pero no es el único y a veces se duda de que sea el principal, ya que el lenguaje no verbal es de mucha importancia.

La comunicación verbal se manifiesta:

* Cuando se intercambian ideas, comentarios, acontecimientos o se evoca una vivencia.

* Cuando se pregunta y se obtiene una respuesta.

* Cuando se da una orden. Se induce a una persona a que actúe o deje de actuar.

* Manifestación de sentimientos como indignación, sorpresa o satisfacción.

La eficiencia de la comunicación verbal está dada en la claridad y nitidez de la palabra.

4.5.2 La comunicación no verbal. Según BIRDWHISTELL, “la comunicación no verbal se define como todo aquello que no es verbal, como gestos, postura corporal, expresión facial, ritmo del cuerpo e incluso los olores”¹.

El anterior autor, ha llegado a la conclusión de que gran parte de la base de las comunicaciones humanas se desarrolla por debajo de la conciencia, en el cual las palabras solo tienen una relevancia indirecta.

Se basa en analogías, en semejanzas, y por esto mismo permite un lenguaje universal. Las emociones básicas del dolor, alegría, miedo, pueden ser reconocidas por los gestos en casi todas las sociedades. Lo que pueden cambiar es el motivo o el contexto en que se producen dichas emociones.

De acuerdo a lo expresado por (Flora Davis): La comunicación humana puede ser entendida como cualquier cambio de conducta reconocible, consciente e inconsciente, dirigido o no dirigido por medio del cual una o varias personas influyen proponiéndoselo o sin proponérselo en la percepción, afectos, sentimientos, ideas o actuaciones de otra persona.

¹ BIRWHISTELL, El Lenguaje Instrumento y Barrera, Pág. 9 – 13

La comunicación no verbal, incluye el estudio de todas las partes del proceso de comunicación, excepto las palabras como: aspecto, posición corporal, movimientos corporales, bienes y características de la voz.

El comportamiento no verbal es utilizado para comunicarse de varias maneras, a través de este comportamiento comunicamos en nuestros encuentros diarios diferentes aspectos tales como: identidad, capacidad de relación con otros, sentimientos y emociones, influencia en otros y en nosotros mismos, logra precisión y entendimiento, dirige la interacción y la apariencia física.

Igualmente maneja unos códigos presenciales que son:

- **CONTACTO CORPORAL.** A quien se toca, donde y cuando se hace.

- **DISTANCIA INTERPERSONAL – PROXEMIA.** Da información sobre el tipo de relación que se tiene con una persona.

- **ORIENTACION CORPORAL.** En qué ángulo se ubica nuestro cuerpo en relación con nosotros y con las demás personas.

- **INCLINACIONES DE LA CABEZA.** Son utilizadas particularmente como indicadores de administración de la interacción, específicamente en la alternación de turnos al hablar. Una inclinación de cabeza puede dar al otro permiso para seguir hablando, varias indicaciones rápidas pueden indicar un deseo de hablar. El hacer con la cabeza un movimiento de inclinación es sumamente importante en la comunicación.

- **APARIENCIA FISICA.** Se utiliza para enviar mensajes acerca de la personalidad, el estatus social y particularmente de la inconformidad.

- **EXPRESION FACIAL.** Depende de la posición de las cejas, de la forma de los ojos, forma de la boca y tamaño de la nariz. Estas formas en diversas combinaciones determinan la expresión de la cara.

- **MOVIMIENTOS CORPORALES – KINESIA.** La mano y el brazo son los principales transmisores de gestos, también son importantes los gestos de los pies y la cabeza, están estrechamente coordinados con el habla.

- **POSTURA.** La manera de sentarse, de pararse y acostarse puede comunicar de manera limitada pero interesante. Con frecuencia está relacionada con actitudes interpersonales: Amistad, hostilidad, superioridad e inferioridad. También indican el grado de relajación o tensión. La postura es menos controlable que la expresión facial. La ansiedad que no se deja traslucir en la cara puede ser vista a través de la postura.

- **CONTACTO VISUAL Y MOVIMIENTOS DE LOS OJOS.** Cuando, con cuanta frecuencia y durante cuanto tiempo se fija la mirada de los ojos en otras personas?. Sostener la mirada del otro hasta que baje la mirada es un acto de dominación, hacerle miradas insinuantes indica un deseo de afiliación.

- **TONO E INTENSIDAD DE VOZ – ASPECTOS NO VERBALES DE LA PALABRA HABLADA.** Se pueden dividir en :

- La prosodia que afecta el significado de la palabra utilizada. Los principales pueden ser acento y entonación.

- Las características de la expresión que dan información al interlocutor sobre el hablante: tono, volumen, errores de dicción y velocidad, indican el estado emocional, su personalidad, su clase social.

4.5.3 Argumentación sobre asertividad. El interés por las habilidades sociales y la conducta asertiva se ha venido manifestando desde hace ya varias décadas. Este interés no es de extrañar ya que una de las partes mas importantes de nuestras vidas son las relaciones sociales en cada una de las cosas que hacemos cotidianamente estamos relacionándonos con los demás y la manera en que lo hacemos permiten que estas relaciones se faciliten o se entorpezcan. Aunando a lo anterior, en las sociedades contemporáneas con un ritmo acelerado y complejo como las personas están inmersas en muchos sistemas distintos en donde las reglas varían y los roles no están clara mente definidos (como en el acto de conducir un vehículo público). Raramente en la vida los individuos van a poder escapar de los efectos de las relaciones sociales, ya sea en su lugar de trabajo, de estudio, con los amigos e incluso dentro de su propia familia lo cual hace necesario que desarrollen habilidades sociales. Entendiéndose estas, como aquellos repertorios conductuales en el individuo que le posibilita una interacción con una alta posibilidad de reforzamiento en una amplia variedad de circunstancias.

El estudio de la conducta asertiva se remonta a los escritos de Andrew Salter (1949), en su libro *Conditioned Reflex Therapy*, donde describe las primeras formas de adiestramiento asertivo. Mas tarde, a Wolpe (1958) se le señala como el responsable del desarrollo del concepto de asertividad que se utiliza con mayor frecuencia.

En la década de los 70, varios autores se interesan en el concepto de asertividad y el entrenamiento asertivo, dando paso a su expansión y desarrollo. Durante esta época surgieron enfoques tales como el humanista que aborda la asertividad como una técnica para el desarrollo de la realización del ser humano; el enfoque conductual, que desde la perspectiva del aprendizaje social de Bandura (1969) quien plantea que la conducta asertiva o no asertiva se aprenda a través de la observación de modelos significativos; el enfoque cognoscitivo, representado por

Lange Jakubwski (1976), quienes sostienen la necesidad de la incorporación de cuatro procedimientos básicos en el entrenamiento asertivo: enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad; ayudar a identificar y aceptar los derechos propios y los derechos de los demás; reducir obstáculos cognoscitivos y efectivos para actuar de manera asertiva y reducir ideas irracionales, ansiedades, culpas y a su vez desarrollar destrezas asertivas a través de la practica activa de dichos métodos. Con ello, surgiría un marcado auge del enfoque ecléctico donde algunos terapeutas integraban los modelos conductuales, humanistas y cognoscitivos.

Han surgido diferentes definiciones de asertividad, desde su definición etimológica, aserción, que proviene del latín assertio-tionis, que es la acción y efecto de afirmar una cosa, es la proposición en la que se afirma o se da por cierta una cosa.

Desde la perspectiva psicológica Wolpe (1958) formuló su definición; “la conducta asertiva es la expresión adecuada socialmente aceptable dirigida hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad”².

Lazarus (1973), quien sostiene un punto de vista semejante al de Wolpe, define la conducta asertiva en termino de sus componentes, que pueden dividirse en cuatro patrones de respuesta especificados y separados: la habilidad de decir “no”, la habilidad para pedir favores y hacer demandas, para expresar sentimientos positivos y negativos y para iniciar, continuar y terminar conversaciones generales.

De acuerdo a lo expresado por Alberti y Emmons (1978) consideran que la asertividad es la conducta que permite a una persona actuar para implantar su propio interés, defenderse a si mismo sin ansiedad y expresar sus derechos sin destruir los derechos de otros.

² WOLPE, Estudio de la Comunicación, Pág, 1 – 9.

Una definición que incluye conceptos vertidos por otros autores es la ofrecida por Bartolomé Carreroles, costa del Ser (1979), quienes mencionan que se suele aplicar el término de conducta de aquellos individuos capaces de expresar directa o adecuadamente sus opiniones y sentimientos (tanto positivos como negativos) en situaciones sociales e interpersonales. Quizás la definición más citada en el área, es la que postulan Jakubowski y Lange (1978), para ellos actuar asertivamente significa hacer valer los derechos, expresando lo que uno cree, siente y quiere en forma directa, honesta y de manera apropiada respetando los derechos de la otra persona.

Con base en lo anterior, se puede observar que las definiciones de asertividad se han centrado en torno de la expresión emocional de la auto expresión, del autodescubrimiento y de la capacidad de establecer valoración por sí mismo.

También se habla de formas de comunicación sobre la intimidad, la expresión de los derechos, los efectos de la autoafirmación en el medio ambiente y las clases de respuestas específicas capaces de ser generadas ante determinadas situaciones³.

Es decir, mientras algunos autores proponen que la asertividad debe ser tratada como consistente a través de las situaciones (rasgo) con relativa consistencia situacional, otros han adoptado una aproximación funcional-situacional (habilidad o estado).

Bajo esta perspectiva, a partir del año de 1985 se inicia una serie de estudios con el objetivo de explorar el constructo de la asertividad y construir un instrumento de medición elaborado por y para con ello, contribuir al desarrollo de la etnopsicología.

³ LAZZARUS, El estudio de la Comunicación, Pág. 10 – 13

4.5.4 Comunicación desde la fonoaudiología. Planteado como el sistema de signos empleado en el intercambio de ideas e informaciones por medio del lenguaje, en el cual se desarrollan 4 aspectos:

- **EL FONOLÓGICO:** Se refiere a las reglas que gobiernan la combinación de los sonidos para formar las palabras.
- **EL SINTÁCTICO:** Sistema bajo el cual se define la organización y estructuración gramatical de la lengua.
- **EL SEMÁNTICO:** Se refiere a los significados de las palabras que designan objetos, acciones y cualidades de las personas y de las cosas.
- **EL PRAGMÁTICO:** Alude al uso que se le da al lenguaje en los diferentes contextos sociales y a su regulación de acuerdo a la situación comunicativa y a los participantes.

4.5.5 Que funciones del lenguaje operan al conducir un vehículo público. Según lo expresado por Holliday en las funciones del Lenguaje, estas son algunas que se tienen en cuenta al momento de conducir:

- * **INSTRUMENTAL.** Es la que utiliza los demás objetos y/o señales como instrumento para la satisfacción de necesidades; aquí, las personas que manejan un vehículo público utilizan como instrumento el automóvil para la satisfacción de las necesidades.
- * **REGULADORA.** Es cuando se utilizan aquellos objetos y/o señales para tener el control de las mismas; aquí, las diferentes señales se utilizan como el medio regulador de posibles accidentes de tránsito.

* **PERSONAL.** Es aquella que se hace sentir la persona en el mundo en que está; aquí, es cuando la persona que va conduciendo un vehículo público hace valer sus derechos y cumple a cabalidad con sus deberes.

* **INFORMATIVA.** Es donde se utilizan diferentes medios de comunicación para la satisfacción de las necesidades; aquí, es cuando el personal conductor de un vehículo público respeta todas y cada una de las señales, normas y legislación de tránsito.

4.5.6 Comunicación desde la antropología. Hay que tener en cuenta que la aparición del lenguaje verbal es relativamente reciente. Antes de la aparición del lenguaje, la especie humana se comunicaba sin palabras. Era lo que se denominaba un lenguaje de acción, a través del cual se expresaban sus deseos y pensamientos. Los actos reflejaban lo que necesitaba, deseaba, pensaba o sentía.

El hombre Neanderthal, parece que podía hablar, aunque no lo hiciera muy bien. El hombre de la edad de piedra (paleolítico), se comunicaba por medio de sonidos.

Se estima que una forma de evolución probable de la comunicación fue la siguiente:

* Los gestos se acompañaban de algunos sonidos.

* Gestos más precisos acompañados de algunas palabras.

* Predominio de la palabra acompañada de gestos que encuentran sus significado en un contexto determinado.

La comunicación verbal supone un paso importante en la evolución humana, ya que conlleva a la capacidad de abstracción y de adquirir conceptos. Los primeros

sistemas de escrituras que consistieron en dibujos simples que representaban objetos, animales, personas o grupo, se les denominaban pictogramas. Cuando estos dibujos se combinaron se formaron los ideogramas.

Después surgió la escritura fonética, que consistía en el registro de los sonidos que se empleaban para la designación de las personas, animales, cosas y acciones. El primer escrito conocido es la escritura cuneiforme de los Sumerios. Aunque de la misma época son los escritos de los asirios y babilonios. Luego se han encontrado las escrituras de la antigua China y los jeroglíficos egipcios. La perfección del alfabeto fonético se debe a los Hebreos y a los Fenicios.

4.5.7 Comunicación desde la sociología. La comunicación desde las raíces sintácticas de la palabra (poner en común), presenta un contenido altamente social.

Toda sociedad, tiene una o varias formas de poner en común ideas, emociones, sentimientos, historia, datos, cultura entre otros.

Para el hombre convivir con otros, se hace indispensable conocer, compartir y discrepar por medio de un vehículo único llamado comunicación.

Desde los principios sociales en la prehistoria, se encontraban en cuevas imágenes y dibujos cuya función principal era comunicar al hacer común un pensamiento.

En la actualidad, en nuestra sociedad, se encuentran un sin número de formas de hacerlo, por tanto uno de los principios de las organizaciones sociales es la comunicación.

4.5.8 Comunicación desde la psicología

4.5.8.1 Diferencias entre información vs comunicación:

* La INFORMACIÓN es el conjunto de ideas, datos y mensajes, es el contenido de la comunicación, es unidireccional. Sin retroalimentación. Es el principal ingrediente en el proceso de la comunicación.

* La COMUNICACIÓN es la interacción entre dos o más personas y actúan de acuerdo con un objetivo. Es bidireccional, es de doble vía, interesa, se tiene en cuenta: la intención, el mensaje expresado y la respuesta.

4.5.8.2 Diferencias entre una organización informada y una organización comunicada.

ORGANIZACIÓN INFORMADA	ORGANIZACIÓN COMUNICADA
Las relaciones son básicamente Verticales, de poder.	Las relaciones son fundamentalmente Horizontales, entre iguales.
Tiene una gerencia funcionalista.	Aplica la gerencia por procesos.
Se promueve el trabajo individual.	Se promueve el trabajo en equipo.
Privilegia el individualismo.	Privilegia el diálogo.
Estimula la rigidez.	Estimula la creación, el cambio, la Innovación.
Se toman decisiones centralizadas.	Se toman decisiones compartidas.

De acuerdo a lo expresado por (Mirta Margarita Flórez Galaz), la expresión de una respuesta asertiva, está influida por la cultura en la que se desarrolla el individuo, por el contexto situacional y psicológico, por las personas involucradas y/o percibidas en la interacción, por las variables sociodemográficas tales como el sexo, edad, escolaridad, nivel socioeconómico, y por las variables de personalidad.

Igualmente, la asertividad tiende a que toda persona debe ser cortés, amable, educada y cariñosa.

En lo que expresa Guerrero Díaz, el mandato inflexible de la cultura choca con la realidad, ya que hay demasiadas oportunidades para confundir el amor con el poder, la obediencia con el servilismo, la automodificación con la pasividad y la flexibilidad con la corrupción. Además agregó que si todas las relaciones humanas se dieran en el universo del poder, una combinación juiciosa de abnegación y la asertividad darían mejores resultados. Desafortunadamente la falta de asertividad provoca conflictos que dañan al individuo mismo y a las otras personas con las que se relacionan, se pierde seguridad, control de la situación, energía y efectividad en la solución de conflictos.

Según Caballo, (1987) menciona que la “conducta socialmente habilidosa es el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esa conducta en los demás y que generalmente resuelven los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”.

Desenvolverse en cada una de las situaciones interpersonales requiere de una gran destreza social, muy probablemente en alguna ocasión hallamos tenido dificultad en defender nuestros derechos, expresar sentimientos, opiniones, defender nuestro punto de vista sin agredir a los demás⁴, iniciar relaciones o simplemente poner punto final en una conversación. Es aquí donde la asertividad funciona como una habilidad social.

⁴ CABALLO, Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales, Pág, 11 – 16.

Los individuos se enfrentan día a día con retos de cómo reaccionar a diferentes circunstancias sin ser agresivos o pasivos. La manera adecuada de reaccionar es siendo asertivos, es decir, siendo capaces de expresar nuestro real sentir y pensar, lo cual no es fácil sino que requiere un trabajo personal. No es fácil aprender a ser capaces de expresar lo que pensamos y sentimos, defendiendo con decisión y firmeza nuestros derechos sin atropellar los de los demás.

Según estudios de investigación de Flores, Díaz- Lobing y Rivera (1987), que tuvo como objetivo obtener la validez y confiabilidad de la prueba de asertividad, se encontraron 3 dimensiones: no asertividad, asertividad por medios indirectos y asertividad en situaciones cotidianas y es importante tomar en cuenta el aspecto situacional, es decir, que puede ser asertivo en las diferentes situaciones con la familia, escuela, trabajo, amigo o bien se es asertivo en una situación pero no en la otra. Además se encontró que la asertividad se relaciona con variables tales como el locus de control, la orientación al logro y el Autoconcepto.

Se señala además, que las personas no asertivas y asertivas indirectas son personas cuyo control se centra en la suerte, en otros poderosos y en controlar las situaciones por medios afectivos, en cambio las personas asertivas en situaciones cotidianas son personas internas e instrumentales. Lo anterior concuerda con datos, que señalan que los individuos internos son más asertivos. En cambio sujetos no asertivos presentan un locus de control externo, es decir, piensan que los reforzamientos que reciben están controlados por otras personas o por la suerte.

En relación con la orientación al logro, se encontró que de igual manera las personas no asertivas o asertivas indirectas son personas que no están orientadas hacia el trabajo y a la maestría, a diferencia de las personas asertivas a quienes les gusta realizar tareas difíciles y buscan la perfección, tienen una actitud positiva hacia el trabajo en sí y son muy competitivas en sus relaciones interpersonales. Al

respecto se ha demostrado que la expresión de derechos, algunas veces es percibida como más competitiva y efectiva, pero menos deseable, amigable satisfactoria y apropiada que la no asertividad.

En cuanto al autoconcepto, se observó que las personas que son asertivas en situaciones cotidianas, se perciben como amables, decentes, educados (sociabilidad afiliativa), amorosos, afectuosos, tiernos (afectividad), capaces, responsables, puntuales, alegres (estados de ánimo), extrovertidos, comunicativos, desinhibidos (sociabilidad expresiva) y activos, rápidos, etc, a diferencia de las personas que no son asertivas o lo son de manera indirecta.

Según Mirta Margarita Flórez Galaz, para hablar de asertividad, se debe tener en cuenta la sociedad, la interacción de la persona, un contexto situacional, un contexto psicológico y una variable de personalidad. Asertividad se define entonces como la habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptaciones de peticiones e iniciación de la interacción de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones afectivas y educativo-laborales en un contexto sociocultural determinado⁵.

⁵ FLOREZ, MIRTA MARGARITA. Asertividad una habilidad necesaria para el mundo de hoy, Pág, 35 – 40.

5. METODOLOGIA

Es de tipo descriptivo - analítico, porque pretende dar a conocer la importancia de la comunicación asertiva manejada dentro de la Empresa TAX BELEN; para ello, se tomó una muestra que fue expuesta en una encuesta, posterior a ello tabulada y permitió determinar si se maneja o no de forma correcta la comunicación al interior de dicha Empresa.

Tiene en cuenta a descripción de conceptos y está dirigido a satisfacer y responder las necesidades de la Comunicación Asertiva (verbal y no verbal), que posteriormente, se van a convertir en herramientas de trabajo para abordar los problemas de Comunicación en el sector empresarial (TAX BELEN);

5.1 POBLACION

1200 conductores de la Empresa TAX BELEN

5.2 MUESTRA

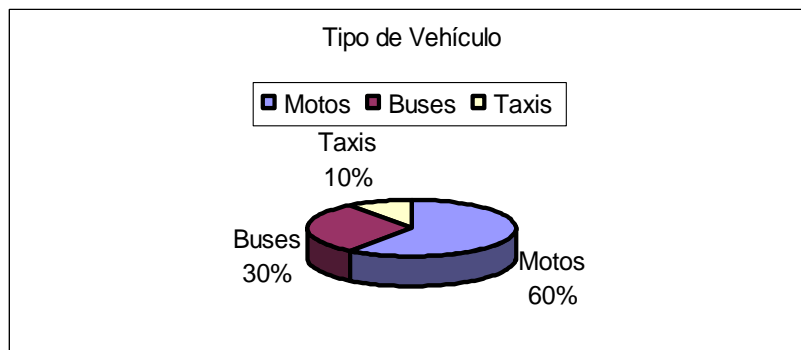
100 conductores de la empresa TAX BELEN.

6. ANALISIS DE RESULTADOS

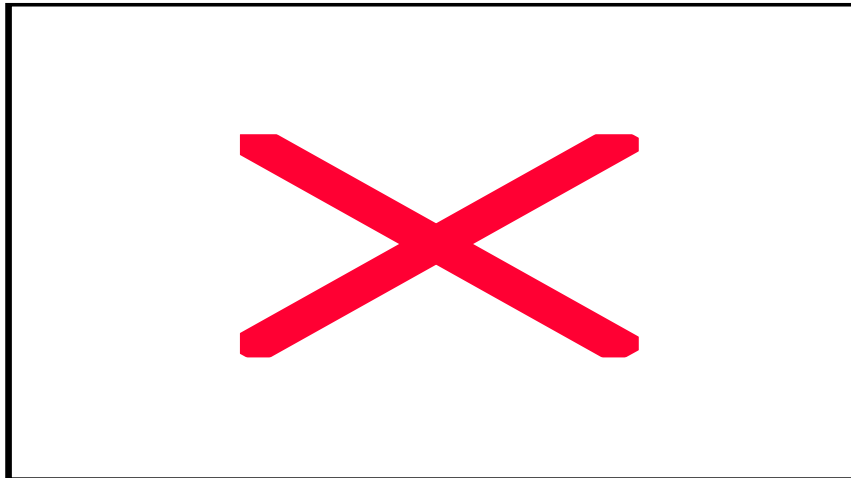
6.1 ANALISIS DE LA ENCUESTA

Se realizó una encuesta a los trabajadores de la empresa de TAX BELEN quien cuenta con una población de 1200 trabajadores el cual representa el 100% de la misma y de la cual se tomó una muestra de 100 trabajadores siendo este el 8.4% de la población.

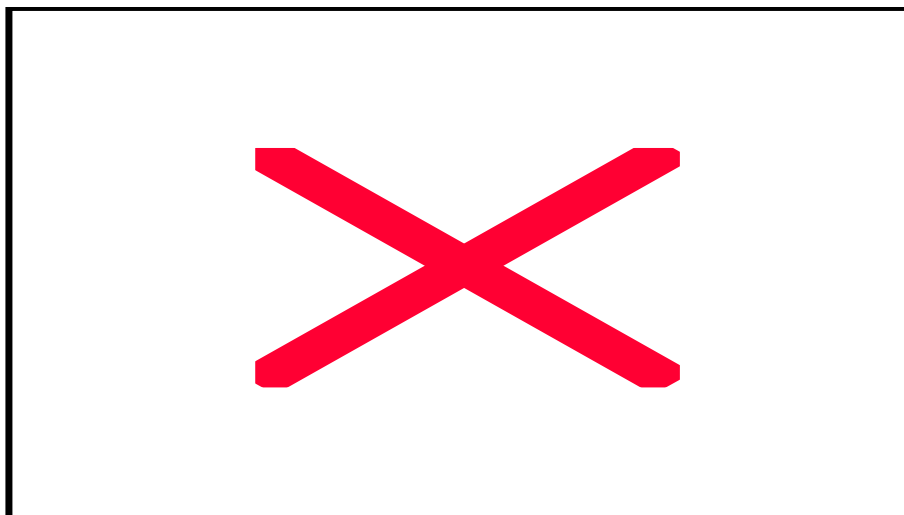
- El 60% de los encuestados concluye en afirmar que los conductores de motocicleta representan un mayor riesgo al conducir; otro 30% afirma que los buses y el 10% que los taxis.



- El 40% de los encuestados a la pregunta que tipo de persona representa más riesgo al conducir contestó que la mujer; otro 30% contestó que el anciano y el 30% restante que los jóvenes, observando que ninguno de los encuestados contestó hombre, podría ser porque el 100% de la muestra es masculina y la representación femenina en la conducción de taxis no es significativa.

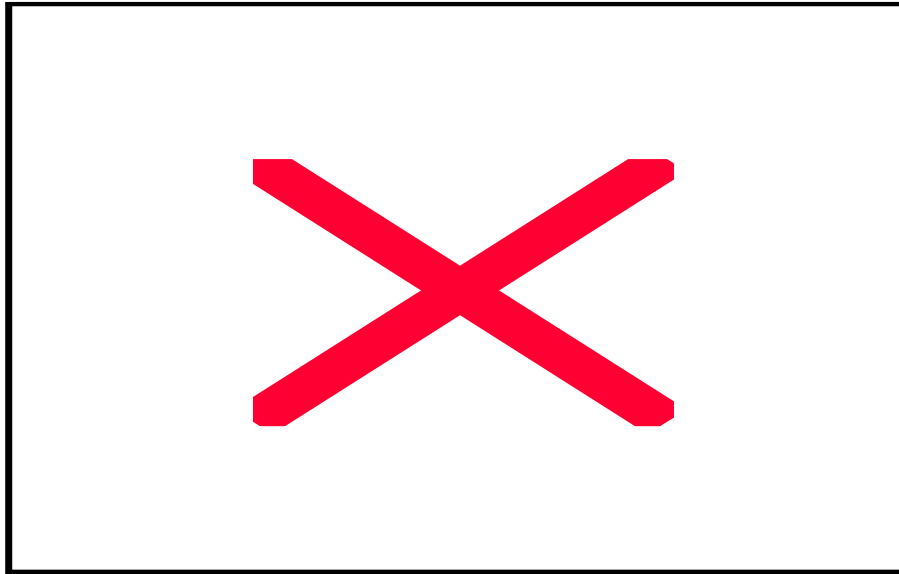


- A la pregunta, conducir es una actividad estresante, el 50% de los encuestados contestó que es muy estresante, el 50% restante contestó que es estresante.

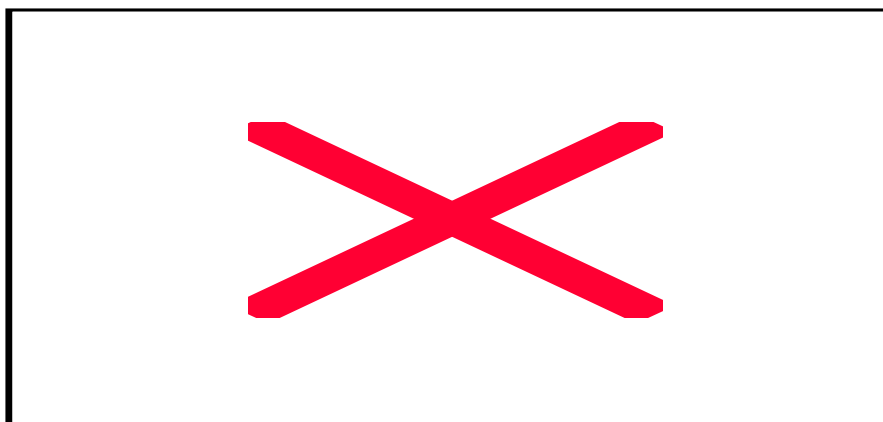


- A la pregunta en que horario se presenta mayor dificultad al conducir, el 80% contestó horas pico; 10% en la tarde y el 10% restante contestó en la mañana, el horario de la noche no obtuvo ninguna respuesta.

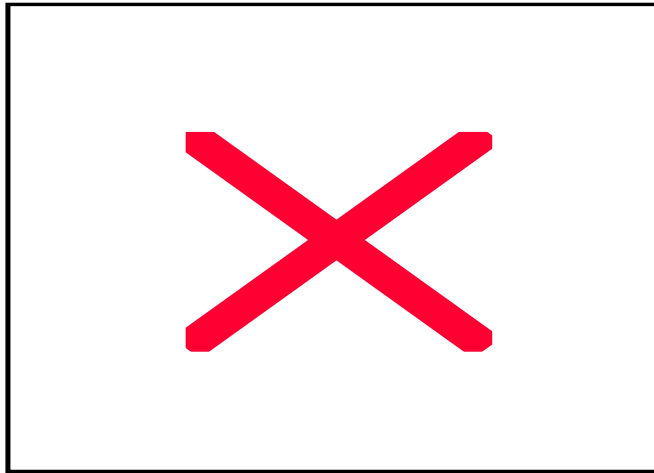
COMENTARIO: el nivel de automóviles y por tanto el flujo de los mismos en las horas pico aumentan el estrés y por ello las dificultades al conducir.



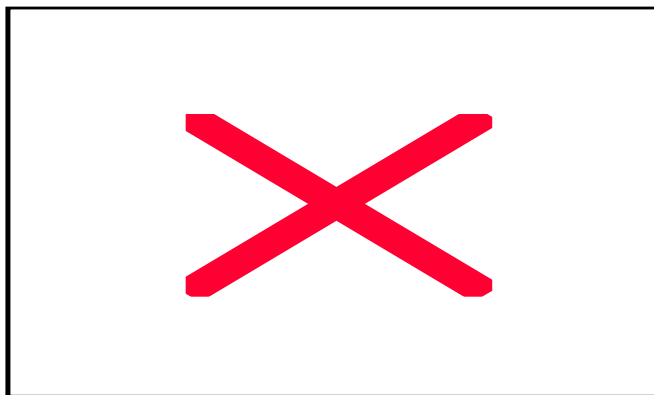
- A la pregunta en algún momento agradece usted a otro conductor su amabilidad el 100% de los encuestados contestó que si.



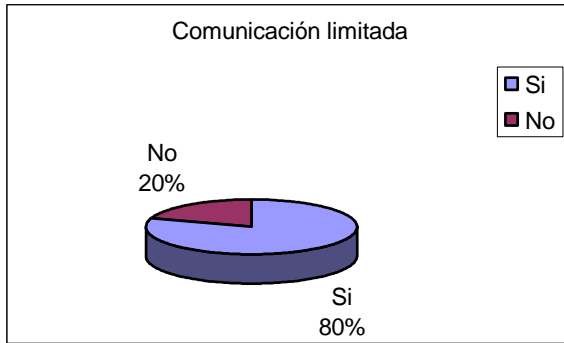
- A la pregunta, considera que otros conductores manejan tolerancia y amabilidad, el 50% respondió a veces, otro 30% dijo que nunca, y el 20% restante dice que siempre.



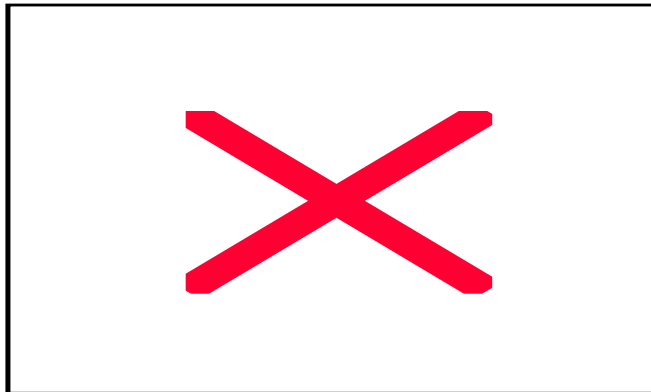
- A la pregunta está usted de acuerdo con las señales de tránsito establecidas, el 50% contestó No y el otro 50% contestó que Si.



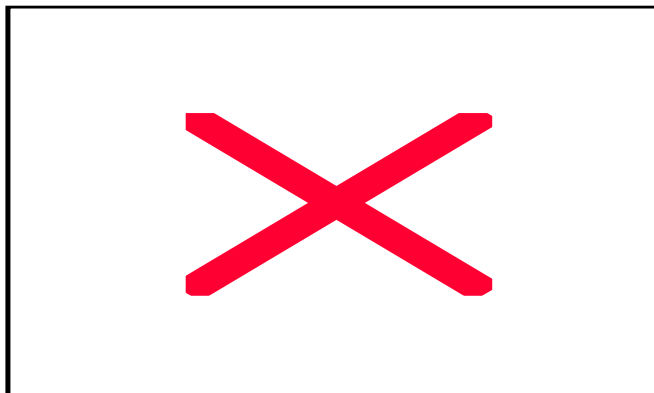
- A la pregunta si por medio de los símbolos y signos, es suficiente para que el otro comprenda de nuestra intención, el 80% respondió que si y el 20% restante contestó que no.



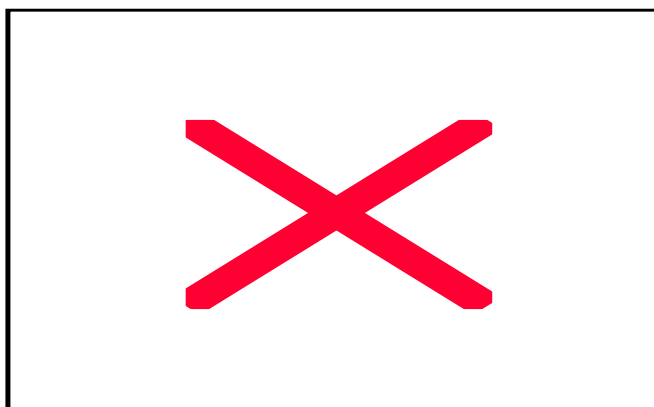
- A la pregunta respeta usted las señales de tránsito, el 70% contestó que a veces y el 30% restante dijo que siempre.



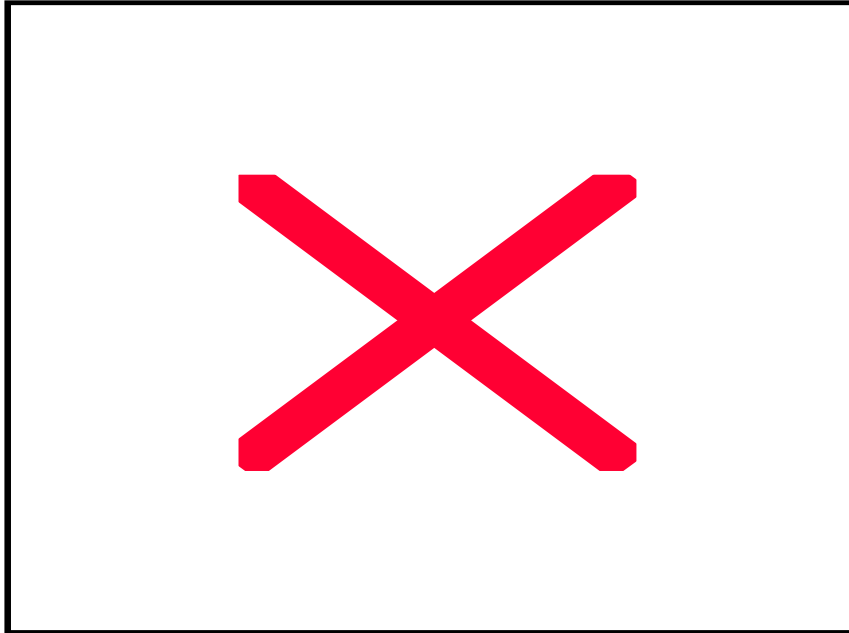
- A la pregunta cuando usted se comunica de forma no verbal, obtiene en el otro respuestas más asertivas, el 60% contestó que si y el 40% restante contestó que no.



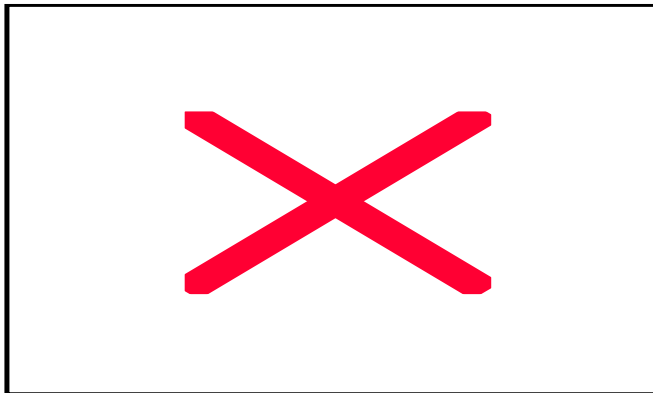
- A la pregunta considera usted que algunas señales de tránsito deben ser modificadas para mejorar los niveles de comunicación e información al conducir, el 100% de los encuestados contestó que si se deben de modificar.



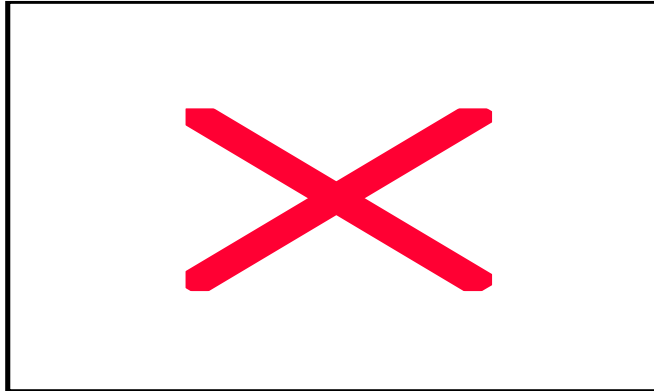
- De igual forma el 100% de los encuestados están de acuerdo que existen signos y símbolos distractores al conducir.



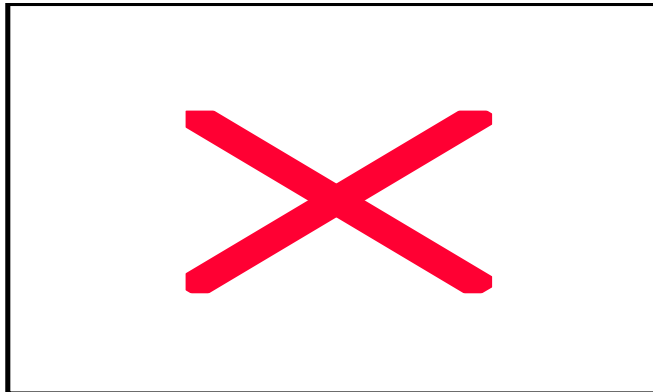
- Por tanto el 90% de los encuestados han contestado que en algún momento han tenido alguna dificultad al conducir por aquello de los signos y símbolos distractores, en el 10% restante no ha sido determinante los signos y símbolos que hayan podido sufrir.



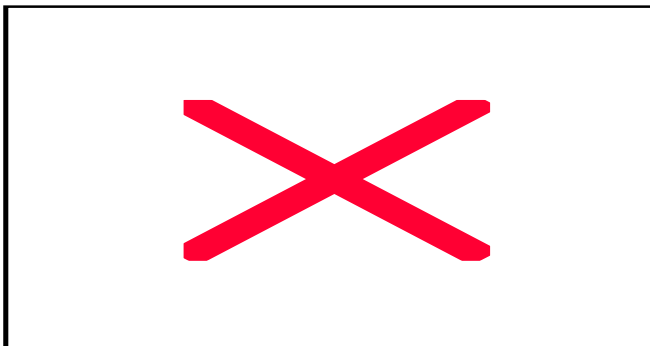
- El 90% de los encuestados considera que la legislación de tránsito no es la mas adecuada para nuestro contexto, el 10% restante considera que si es el mas adecuado.



- A la pregunta quien cree que comete mayores imprudencias y que han sido causa de accidentalidad en la ciudad, El 70% de los encuestados creen que es el peatón el que más influye en la accidentalidad y el 30% cree que es mas imprudente el conductor.



- El 60% de los encuestados creen que manejan mayores niveles de agresividad los conductores y el 40% restante, considera que la agresividad es mayor en el peatón.



7. CONCLUSIONES

- Con la realización del trabajo se concluye la importancia que debe tener la comunicación asertiva al interior de la empresa TAX BELEN, la cual se debe fomentar en los conductores de servicio público, para mejorar las relaciones sociales.
- Se debe tener en cuenta que al interior de dicha empresa, la comunicación no verbal se encuentra muy limitada, ya que a veces no es suficiente para que con gestos, señas o símbolos, la otra persona comprenda el mensaje.
- La comunicación verbal, sigue siendo la modalidad comunicativa más amplia en el medio, pero aún así, en los conductores de vehículo público de la empresa TAX BELEN, se benefician mucho de la comunicación no verbal.
- El tipo de vehículo que representa mayor riesgo al momento de conducir, es el público, por tal motivo, se debe tener en cuenta el código de tránsito, en el art. 19, que reglamenta los requisitos mínimos que se deben tener para poder manejar un vehículo de carácter público, el cual requiere de mayores exigencias.
- El conducir, es entonces una actividad muy estresante, por lo cual eleva los niveles de agresividad en los mismos conductores, por ello, se debe trabajar de una forma asertiva la comunicación tanto verbal como no verbal, con el fin de disminuir estos niveles.
- Será tarea de los profesionales, promover el desarrollo de la comunicación asertiva en la sociedad, comenzando por los niños futuro del país y terminando por el más anciano.

➤ No es responsabilidad única del estado, pero si obligación de él, regular, investigar y motivar a la investigación y creación de sistemas por parte de los grupos empresariales, que se benefician económicamente, de este negocio, para que se invierta y promueva el diseño de aplicación de métodos y técnicas en comunicación verbal y no verbal asertiva, que busquen disminuir los grados de estrés, inconvenientes, problemas y accidentes al conducir.

8. RECOMENDACIONES

- * Trabajar al interior de la empresa tanto la comunicación verbal y no verbal de una forma asertiva, que permita en los conductores, el personal administrativo y en general, los usuarios que utilizan sus servicios, mejorar las relaciones interpersonales y que ésta no se limite tanto.

- * Se recomienda fomentar en los conductores y demás personal de la empresa la tolerancia y amabilidad, con el fin de disminuir un poco los niveles de agresividad que se manejan al momento de conducir un vehículo público.

- * Fomentar en los conductores y personal, el respeto por las señales de tránsito, con el fin de evitar posteriormente accidentes lamentables.

- * Realizar campañas de sensibilización, en pro de disminuir la imprudencia manejada por el peatón, y evitar mayores accidentes.

- * Realizar campañas de sensibilización, en pro de disminuir el riesgo al conducir un vehículo público.

- * Trabajar en pro de disminuir los niveles de estrés manejados por los conductores de la empresa TAX BELEN, realizando talleres sobre los mismos.

- * Reevaluar los ítems que regulan la obtención en la licencia de conducción, no solo para los conductores de vehículos públicos, sino que en lo posible para cualquier tipo de licencia, donde se consideran puntos como; edad, estado de salud física y mental, estudios académicos mínimos y cursos, donde el Fonoaudiólogo, sea el protagonista, capacitando a dichos conductores,

relacionando las habilidades comunicativas verbales y no verbales asertivas entre otros, y las técnicas para su aplicación.

BIBLIOGRAFIA

AGUILAR, Kubli. Asertividad: Sé tu mismo sin sentirse culpable. México, Pág. 45-48.

CABALLO, V. E. Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales, Valencia, 1997 320p.

CORDON., JUDITH R. Comportamiento Organizacional, 5ed.

DANTZER, R. Las emociones. México : Edición Paidós, 110p.

EDELMAN, ICRAN. MB. El tacto de las negociaciones Edición Paidos. Pág. 33-36.

FLOREZ MIRTA, MARGARITA. Asertividad: una habilidad social necesaria para el mundo de hoy En: Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán, 2ed., 95p.

J., ANTONIO. El lenguaje "Instrumento" y "Barrera", 98p.

ROBBINS, Stephen P. Comportamiento organizacional : Teoría y práctica. 7ed México : Prentice-Hall Hispanoamericana, 1996 752p. (302.35 / R636)

TORO G., RICARDO JOSE LUIS, YEPES R., EDUARDO. Fundamentos de Medicina, 3ed., 150p.

DIRECCIONES EN INTERNET

EN NINO. WWW. Siquiatria.com/articulo2782/?++interactivo.

www.sicopedagogiononline.com/Articulo/documentosCONDUCTAAGRESIVA.PDF

www.diariomedico.com/Edicion/Noticia/0.2458.205638.00HTML.

www.saludemocional.com/dxconducta.HTML.

www.personales.com/españa/Madrid/apsincd/asertividad1.HTML.

www.genaltruista.com/nota/00000354.HTML.

www.CIPAJ.ORG/Domint612NHTM.

A N E X O S

ANEXO No. 1

ENCUESTA

1. Qué tipo de vehículo representa para usted mayor riesgo al conducir?
 - Bus. -----
 - Particular. -----
 - Servicio Público. -----
 - Motociclista. -----

2. Qué tipo de persona representa mayor riesgo al conducir?
 - Mujer. -----
 - Joven. -----
 - Hombre. -----
 - Anciano. -----

3. De 1 a 3, Conducir un vehículo es una actividad estresante?
 - 1. No estresante
 - 2. Estresante
 - 3. Muy estresante

4. Cual es el horario en que se presenta mayor dificultad al conducir?
 - Mañana. -----
 - Tarde. -----
 - Noche. -----
 - Horas pico. -----

5. En algún momento usted agradece a otro conductor su amabilidad?
 - SI o NO.

6. De 1 a 3, considera que otros conductores manejan tolerancia y amabilidad?

- 1. Nunca
- 2. A veces
- 3. Siempre

7. Está usted de acuerdo con las señales de tránsito establecidas?

- SI o NO.

8. Por medio de los signos y símbolos es suficiente para que el otro comprenda nuestra intención?

- SI o NO.

9. De 1 a 3, respeta usted las señales de tránsito?

- 1. Nunca
- 2. A veces
- 3. Siempre

10. Cuando se comunica de forma no verbal, obtiene en el otro respuestas más asertivas?

- SI o NO.

11. Considera que algunas señales de tránsito deben ser modificadas para mejorar los niveles de comunicación e información al conducir?

- SI o NO.

12. Considera usted que existen signos y símbolos distractores al conducir?

- SI o NO.

13. Ha tenido usted alguna dificultad al conducir por aquellos de los símbolos y signos distractores?

- SI o NO.

14. Cree usted que la legislación de tránsito es la más adecuada para nuestro contexto?

- SI o NO.

15. Quién cree usted que comete mayores imprudencias y que han sido causa de accidentalidad en la ciudad?

- Peatón. -----

- Conductor. -----

16. Quién cree usted que maneja mayor grado de agresividad?

- Peatón. -----

- Conductor. -----

